

爭議解決政策

OANDA Global Markets Limited

公司： OANDA Global Markets Limited

更新日期： 2020 年 1 月

目錄 2

版本控制.....	4
第 A 節 - 引言.....	4
1. 目的.....	4
2. 政策聲明.....	4
3. 目標.....	5
4. 釋義.....	5
第 B 節 - 程序.....	5
5. 溝通合規政策.....	5
6. 接受投訴.....	5
7. 通過電話收到的投訴.....	6
8. 通過電郵或其他書面通訊收到的投訴.....	6
9. 投訴類別.....	6
10. 投訴責任及調查.....	7
11. 在適當的時限內回應投訴.....	7
第 C 節 - 補救措施.....	7
12. 可用以解決投訴的補救措施類型.....	7
13. 解決投訴.....	7
14. 持續不滿.....	8
第 D 節 - 內部架構及報告要求.....	8
15. 對客戶及員工的謹慎責任.....	8
16. 投訴登記冊.....	8
17. 識別及記錄系統問題.....	9
第 E 節 - 結論.....	9
18. 培訓.....	9
19. 資源.....	9

20. 文件保留及審計 9

21. 政策檢討 9

版本控制

版本編號	更新日期	備註
1	2020 年 1 月	與 Appleby BVI 協商後編製並定稿的原始文件

第 A 節 - 引言

1. 目的

- 1.1 OANDA Global Markets Limited（以下簡稱「OANDA BVI」）《爭議解決政策》（以下簡稱「政策」）旨在根據《英屬處女群島監管守則》確保有效考慮及妥善處理客戶投訴。
- 1.2 本政策反映 OANDA BVI 致力有效且高效率地處理投訴，以及在金融市場上進行公平和透明的交易。
- 1.3 本政策是為遵守 OANDA BVI 根據《英屬處女群島監管守則》及《2010 年英屬處女群島證券及投資業務法》（分別會不時修訂）所承擔的責任而編制。

2. 政策聲明

2.1 涵蓋範圍廣泛的投訴程序，可有效解決客戶投訴，包括：

- (a) 提供機會予公司迅速和直接地解決投訴；
- (b) 助長識別並處理經常發生或系統性問題的能力，從而帶來產品和服務的改進；
- (c) 讓公司有能力和快速解決問題，而不是由外部機構強加補救措施；及
- (d) 提高客戶的信心和滿意度。

2.2 在可行範圍內，投訴應透過 IDR 程序直接與客戶解決。為各方利益著想，投訴應在可行範圍內盡早處理，原因如下：

- (a) 這可防止投訴變得根深蒂固；
- (b) 這可讓公司與客戶保持良好關係；及
- (c) 這通常是組織處理投訴最為有效和最具成本效益之方式；及
- (d) 可改善客戶滿意度。

3. 目標

- 3.1 確保 OANDA BVI 的所有客戶都得悉其投訴處理機制。
- 3.2 在客戶初步與 OANDA BVI 聯絡時已經可以解決性質輕微的投訴。
- 3.3 就所有其他投訴（包括書面及電話投訴），會在收到投訴後 5 個日曆日內採取行動。
- 3.4 所有投訴均在收到後 40 個日曆日內解決並給予最終回覆。

4. 釋義

- 4.1 「**董事會**」指 OANDA BVI 或由此成立的委員會之董事會。
- 4.2 「**投訴**」是指某人或代表某人對 OANDA BVI 所提供的服務表示不滿，並指稱該名人士已遭受或可能遭受財務損失、困擾或不便，無論是與 OANDA BVI 的產品或服務，或投訴處理過程本身有關，並明示或默示預期得到回應或解決。
- 4.3 「**投訴登記冊**」指合規主任根據第 16 節備存的投訴登記冊。
- 4.4 「**最終回覆**」是指給予投訴人以告知其投訴或爭議的最終結果之書面回覆。
- 4.5 「**FSC**」指英屬處女群島金融服務委員會。
- 4.6 「**OANDA BVI**」指 OANDA Global Markets Limited 及其相關機構的公司。
- 4.7 「**政策**」指本內部爭議解決政策。

第 B 節 - 程序

5. 溝通合規政策

- 5.1 每位 OANDA BVI 客戶應獲得已訂定之業務條款，以及附錄 I 所附供客戶參閱之投訴處理政策副本。

6. 接受投訴

- 6.1 OANDA BVI 員工必須立即將有意作出投訴的客戶轉介給 OANDA BVI 客戶體驗團隊（以下簡稱「**CX 團隊**」）。這確保在可行範圍內，投訴將由與投訴標的事項無關之工作人員進行調查。
- 6.2 在收到投訴時，必須記錄以下資料：
 - (a) 投訴日期；
 - (b) 投訴人姓名；
 - (c) 涉及的 OANDA BVI 業務團隊；
 - (d) 投訴人的聯絡方式；

- (e) 投訴方式（電話 / 電郵 / 信函 / 傳真）；
- (f) 投訴人的首選聯絡方式（電話 / 電郵 / 信函 / 傳真）；
- (g) 投訴詳情；及
- (h) 投訴分類（請參閱第 9 節）。

6.3 一旦收到投訴，CX 團隊必須立即使用投訴者的首選聯絡方式確認收到投訴，並嘗試在收到投訴後 5 天內解決有關投訴。

7. 通過電話收到的投訴

7.1 在收到口頭投訴時，必須遵循下列程序：

- (a) 表明自己身份、聆聽對方、記錄細節，並確定投訴人的要求；
- (b) 確認收到有關投訴的詳情；
- (c) 有禮地理解投訴人；
- (d) 解釋可採取的行動；
- (e) 請勿嘗試怪罪投訴人或作出辯解；
- (f) 如有可能請解決有關投訴，或承諾立即採取行動，姑勿論該投訴最終將由誰處理；
- (g) 請勿給予虛假期望；
- (h) 告知投訴人將正式處理投訴的人士（即合規主任）之姓名和聯絡方式；
- (i) 立即將有關事項通知合規主任（即使您已解決此事）；及
- (j) 將電話通話的詳情（包括日期和時間）記錄在投訴登記冊中。

8. 通過電郵或其他書面通訊收到的投訴

8.1 應在 5 個日曆日內確認收到書面投訴。此確認應將正式處理投訴的人士（即合規主任）之姓名和聯絡方式告知投訴人。

8.2 所有信件的副本必須備存在投訴登記冊中。

9. 投訴類別

9.1 所有投訴必須由 OANDA BVI 進行分類，然後加以分析，以識別系統性、經常性和單一事件的問題和趨勢。

9.2 第 1 級別 - 最不嚴重的投訴。與客戶初次聯絡時無法解決投訴。此級別的部分投訴需要 OANDA BVI 的其他員工協助（例如，資訊科技和投資研究）。投訴無須上報至合規主任即可解決。

9.3 第 2 級別 - 較為嚴重的投訴。合規主任必須獲告知該投訴，並可能在必要時提供意見以協助解決有關投訴。

9.4 第 3 級別 - 最嚴重的投訴。此類投訴將需要牽涉董事會，及納入年度報告以通知 FSC。

10. 投訴責任及調查

10.1 合規主任應先負責處理第 2 級和第 3 級投訴。

10.2 若合規主任未能在 25 個日曆日內解決投訴，則必須立即將投訴詳情轉交董事會，而董事會負有 OANDA BVI 的 IDR 程序整體責任。

10.3 董事會須檢討有關投訴的情況，並嘗試在首次收到疑慮或投訴後 30 個日曆日內向客戶提供書面回覆，以協助解決投訴。

10.4 若董事會無法在首次收到投訴後 30 個日曆日內解決投訴，則必須向客戶發出信件或電郵，告知完成調查及作出回應所需的額外時間。

10.5 從首次投訴通知起計四十五 (45) 個日曆日內仍未解決申訴者，只能屬於特殊的情況。

10.6 若董事會未能在 40 個日曆日內解決投訴，則必須向客戶提供包括以下項目之確認書：

(a) 通知客戶延長處理時間的原因；

(b) 每月向客戶提供最新投訴解決進度；以及

(c) 說明可合理預期得到決定的日期。

11. 在適當的時限內回應投訴

11.1 除非客戶另有要求，否則向合規主任提交的投訴應以相同聯絡方式回應。例如，電話投訴最先必須通過電話回應。

11.2 就投訴致電客戶的所有日期和時間，必須與本政策第 6.2 節概述的其他投訴詳情一併記錄。

11.3 客戶必須在首次提出投訴後，至少每五 (5) 個營業日收到一次以其首選聯絡方式進行的溝通，直至投訴得到解決。

第 C 節 - 補救措施

12. 可用以解決投訴的補救措施類型

12.1 若合規主任認為需要使用補救措施處理投訴（例如作出補償），則必須提交董事會作出決定。

13. 解決投訴

13.1 投訴一經解決，必須立即通知客戶。

- 13.2 必須透過客戶首選的聯絡方式，在第 10 節所述時限內向客戶給予最終回覆。若客戶的首選聯絡方法是電話或其他口頭方式，則必須詢問客戶是否需要書面確認結果。最終回覆必須通知客戶：
- (a) 其投訴或爭議的最終結果，以及最終決定之詳情（「最終」一詞應予強調）和其原因；
 - (b) （如適用）為處理投訴所已採取的行動；
 - (c) OANDA BVI 如何計算任何補償（如適用）的詳情；及
 - (d) OANDA BVI 已結束有關客戶投訴 / 爭議的內部爭議解決過程；及
- 13.3 如果在收到投訴後第⁵個工作日結束前，投訴或爭議得到令投訴人完全滿意的解決，且投訴者並未要求書面回覆，則不需要作出最終回覆。
14. 持續不滿
- 14.1 英屬處女群島或任何適用的英屬處女群島申訴專員，均未有就 OANDA BVI 客戶應向何方轉交投訴而訂立法律規定的外部投訴程序。
- 14.2 對最終回覆表示不滿的客戶，應就任何違約行為所享有的合約權利，以及終止與 OANDA BVI 的關係之權利，參考 OANDA BVI 業務條款。
- 14.3 合規主任應就任何對最終回覆不滿的情況，以及將任何投訴升級至法律程序的任何行動獲得知會。

第 D 節 - 內部架構及報告要求

15. 對客戶及員工的謹慎責任

- 15.1 投訴程序不應涉及發放違反 OANDA BVI 任何有關機密資料之政策或違反 OANDA BVI 合約義務而有關 OANDA BVI 的一般資料，或個別客戶或員工的資料。我們應積極保護這類資料免遭披露。有關詳情及建議可向合規主任查詢。
- 15.2 對含有客戶或員工個人資料的投訴回覆，必須在發佈或發放前向合規主任提交以獲得最終批准。在披露任何個人資料之前，必須取得投訴人的明示同意。
- 15.3 OANDA BVI 的業務條款應包括客戶就向 FSC 分享資訊的一般同意。然而，個人資料必須只在嚴格必要時與 FSC 或任何其他監管機構分享，並須經合規主任批准。

16. 投訴登記冊

- 16.1 合規官將在 CX 團隊的協助下編制及管理投訴登記冊。
- 16.2 合規主任須定期向董事會提交投訴登記冊副本以供審查。
- 16.3 合規主任必須在 OANDA BVI 內部硬盤中備存投訴登記冊的電子版本紀錄。

16.4 作為《英屬處女群島監管守則》規定義務的一環，合規主任須向 FSC 呈交年度報告，報告中須包括 OANDA BVI 客戶提出的任何重大投訴的清單，並說明投訴日期、投訴性質及處理方式。該等資料應取自投訴登記冊。

17. 識別及記錄系統問題

17.1 合規主任應力求辨識出因編輯投訴登記冊而產生的任何系統性問題或經常性投訴。

17.2 如發現任何系統性問題或經常性投訴，合規主任應就此編制報告連同投訴登記冊提交給董事會。這將有助識別合規問題或風險，以便在調查並釐定發生原因然後作出糾正。

17.3 倘任何系統性問題導致違反 OANDA BVI 根據《英屬處女群島監管守則》、《英屬處女群島證券及投資業務法》或任何其他適用金融服務法所承擔的義務，合規主任須根據 OANDA BVI 的《違規及事件報告政策》報告有關違規情況。

第 E 節 - 結論

18. 培訓

18.1 不只限於處理投訴的 OANDA BVI 員工，凡與客戶有接觸的 OANDA BVI 員工，均須了解投訴程序。因此，OANDA BVI 的所有員工將就 IDR 程序獲得定期培訓和資訊。此培訓將由合規主任視情況作出安排及進行。

19. 資源

19.1 董事會將時刻確保具備足夠的資源來保證 IDR 程序的有效運作。

19.2 為確保建立適當的系統以便能及時、公平及一致地處理投訴或糾紛，董事會將：

- (a) 定期檢討 IDR 程序，並在必要時提供額外資源而不得延擱；
- (b) 時刻確保有為投訴人確立聯絡點；
- (c) 確保參與處理投訴或糾紛的人員受過足夠的訓練，有能力處理投訴和糾紛，包括有解決投訴或糾紛的權力，或能夠隨時與具有必要權力的人士聯絡；及
- (d) 確保有適當的文件、專業支援、資料和設備、電腦硬件和軟件以及財務資金來協助 IDR 程序。

20. 文件保留及審計

20.1 OANDA BVI 的董事、高級職員及僱員須根據《文件保留政策》保留所有投訴處理文件的副本。這些檔案將備存在 OANDA BVI 的處所。合規主任亦須獲得有關副本以進行儲存及按需要供 FSC 查閱。

20.2 投訴登記冊應每月向合規主任提供，並以電子版本存檔。

21. 政策檢討

21.1 根據 OANDA BVI 有所改變的情況及適用法例的任何修訂，本政策將由合規主任每年至少檢討一次。合規主任將就遵守本政策的情況向董事會作報告。

21.2 對供客戶參閱的《投訴處理政策》之任何修訂，應在 OANDA BVI 或其關聯公司之網站上以突出的顯示方式傳達給客戶。

本文件由 OANDA Global Markets Limited 發出

2020 年 1 月

附錄 I

投訴處理政策

最後更新日期: 2020 年 1 月

1. 引言

- 1.1 本政策（以下簡稱本「**政策**」）列明處理客戶收到投訴的程序。其旨在確保迅速適當處理投訴，並促進解決效率。
- 1.2 OANDA Global Markets Limited（以下簡稱「**OANDA BVI**」、「**我們**」或「**我們的**」）致力提供高品質的客戶服務。儘管如此，我們任何時候皆歡迎閣下就如何改善服務提供意見。如有任何不滿，誠希閣下根據本政策通知我們。

2. 詞彙釋義

- 2.1 「**投訴**」是指某人或代表某人對 OANDA BVI 所提供的服務表示不滿，並指稱該人士已遭受或可能遭受財務損失、困擾或不便，無論是與 OANDA BVI 的產品或服務，或投訴處理過程本身有關，並明示或默示預期得到回應或解決。

3. 如何作出投訴

- 3.1 閣下可經以下途徑作出投訴：

- (a) 致電 **[有待 OANDA 確認]**；或
- (b) 電郵至 **[有待 OANDA 確認]**。

- 3.2 投訴應包含詳細資料，包括投訴人名稱，並附上所有相關文件及 / 或信件副本。

4. 我們將如何處理投訴？

- 4.1 我們致力在 5 個日曆日內確認閣下的書面投訴。該等確認將包括受理投訴者的姓名和聯絡詳情。
- 4.2 我們的目標是在收到所有投訴後 5 個日曆日內作出調查及提供最終回覆。儘管如此，若我們因閣下的投訴較為複雜，而需要更多的時間處理，則會向閣下確認。
- 4.3 在調查閣下的投訴時，我們會考慮投訴標的事項、所提供的證據以及英屬處女群島金融服務委員會或其他適用監管機構提供的記錄及相關指引（如有）。我們的最終回覆將包括我們是接受或拒絕投訴及其原因、為處理投訴所採取的行動（如適用），以及我們如何計算任何補償（如適用）的詳情。
- 4.4 我們可能會要求閣下提供更多資料，以便提供最終回覆。如出現此情況，我們會與閣下確認，並誠希閣下能盡快回覆，以便我們能夠遵守上述期限。
- 4.5 如閣下對收到的最終回覆並不滿意，請透過電郵至 **[有待 OANDA 提供電郵地址]** 與我們確認。該等投訴應上報至 OANDA BVI 的合規主任，並（如適用）上報至董事會，而我們的目標是在 25 個日曆日內提供進一步回應。
- 4.6 投訴將以保密方式處理，惟根據我們的要求或最佳做法，我們可能會向英屬處女群島金融服務委員會或其他監管機構披露投訴日期、投訴性質、為解決投訴所採取的行動，以及採取該等行動的時限。英屬處

女群島金融服務委員會亦可要求查看我們的投訴登記冊副本，投訴登記冊將包含有關任何投訴的更多詳情。

5. 本政策的變更

5.1 我們可能會不時更新本政策，建議閣下定期檢閱本政策。